

JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI  
UNIVERSITAS SAM RATULANGI (JMBS UNSRAT)

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR RETURN BARANG TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DI JNE CABANG GUNUNGSITOLI**

**Lidia Warisani Halawa, Jeliswan B. I. J. Gea, Idarni Harefa, Meiman H. Waruwu**

Universitas Nias

ARTICLE INFO

**Keywords:**

SOP Return, Customer Loyalty, JNE Gunungsitoli Branch, Positive Influence

**Kata Kunci:**

SOP Return, Loyalitas Pelanggan, JNE Cabang Gunungsitoli, Pengaruh Positif

Corresponding author:

**Lidia Warisani Halawa**

lidiawarisanihal@gmail.com

**Abstract.** *This study aims to explore the effect of Standard Operating Procedures (SOP) for returning goods on customer loyalty at JNE Gunungsitoli Branch. The research method used is a combination of qualitative and quantitative, with a qualitative approach to understand customer perceptions and a quantitative approach to statistically measure the impact of certain factors. The research location is at JNE Gunungsitoli Branch, North Sumatra, with a research period of six months from April to September 2023. The results of data analysis using SPSS 25 show that SOP return goods have a positive and significant influence on customer loyalty (Significance =  $0.000 < 0.05$ ). In addition, the coefficient of determination (R-Square) of 0.850 indicates that the SOP for returning goods as a whole affects customer loyalty by 85%, while the remaining 15% is influenced by other factors. Based on the results of the study, it is recommended that companies involved in delivery and return of goods implement a good return goods SOP to increase customer loyalty and gain other positive benefits.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) return barang terhadap loyalitas pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli. Metode penelitian yang digunakan adalah kombinasi kualitatif dan kuantitatif, dengan pendekatan kualitatif untuk memahami persepsi pelanggan dan pendekatan kuantitatif untuk mengukur dampak faktor-faktor tertentu secara statistik. Lokasi penelitian berada di JNE Cabang Gunungsitoli, Sumatera Utara, dengan periode penelitian selama enam bulan dari April hingga September 2023. Hasil analisis data menggunakan SPSS 25 menunjukkan bahwa SOP return barang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Signifikansi =  $0.000 < 0.05$ ). Selain itu, koefisien determinan (R-Square) sebesar 0.850 mengindikasikan bahwa SOP return barang secara keseluruhan mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 85%, sedangkan 15% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar perusahaan-perusahaan yang terlibat dalam pengantaran dan pengembalian barang menerapkan SOP return barang yang baik untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperoleh keuntungan positif lainnya.

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini, perdagangan antar negara semakin berkembang dan semakin banyak pengiriman barang yang dilakukan oleh perusahaan ekspedisi atau pengiriman barang. Salah satu perusahaan ekspedisi yang cukup dikenal di Indonesia adalah JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) (Hsaris et al., 2019). JNE memiliki layanan pengiriman yang terpercaya dan berbagai jenis layanan seperti pengiriman dokumen, paket, hingga barang yang membutuhkan penanganan khusus seperti barang beracun dan berbahaya. JNE adalah perusahaan jasa pengiriman yang berdiri pada tahun 1990 dan berkantor pusat di Jakarta yang memiliki jangkauan layanan hingga ke pelosok-pelosok daerah di Indonesia.

Dalam menjalankan bisnis pengiriman barang, perusahaan ekspedisi sering dihadapkan dengan berbagai masalah yang membutuhkan penanganan yang efektif (Alfrieda et al., 2023). Menurut Amanda (2019) salah satu masalah yang sering terjadi dan perlu mendapat perhatian khusus adalah penawaran program *return* barang. *Return* barang merupakan situasi di mana pelanggan mengembalikan barang kepada penjual karena berbagai alasan, seperti kerusakan, ketidaksesuaian dengan pesanan, atau kurang memuaskan. Hal ini menjadi penting karena masalah *return* barang memiliki potensi untuk mempengaruhi loyalitas pelanggan, yang dapat memberikan dampak positif atau sebaliknya memberikan dampak buruk bagi kelangsungan perusahaan. Sehingga *return* barang dapat menjadi sumber kekhawatiran bagi perusahaan ekspedisi seperti JNE. Ketika pelanggan mengalami ketidakpuasan atau ketidaksesuaian dengan pesanan mereka, mereka cenderung mengembalikan barang tersebut (Avilya et al., 2022). Sebagai perusahaan yang berkomitmen untuk memberikan layanan pengiriman yang optimal, JNE harus memastikan bahwa setiap *return* barang ditangani dengan cepat dan efisien. Mengatasi masalah *return* barang bukan hanya tentang mengembalikan, mengganti barang yang rusak atau tidak sesuai, tetapi juga tentang membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan dan pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dijelaskan oleh (Hermanto, 2019), bahwa “loyalitas pelanggan dapat diartikan bahwa konsumen melakukan pengulangan kunjungan untuk (jasa layanan) yang didasari pada perasaan puas pada pengalaman sebelumnya merasakan produk jasa tersebut”. Artinya, dengan program kegiatan yang ditawarkan oleh perusahaan pengiriman seperti JNE yaitu *return* barang dapat memberikan pengalaman berharga bagi pelanggan sehingga akan melakukan penggunaan jasa secara berulang di masa yang akan datang.

Salah satu cara untuk mengatasi masalah *return* barang dalam kaitannya meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang meliputi langkah-langkah seperti pengumpulan informasi tentang alasan *return* barang, pengecekan kondisi barang yang di-*return*, pengembalian dana atau penggantian barang yang sesuai, dan pelaporan data *return* barang secara teratur (haryono et al., 2023). Menurut (Gabriele, 2018), “standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan konsisten, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah”. Dengan menerapkan SOP ini secara konsisten dan terstandarisasi, perusahaan dapat mempercepat proses *return* barang, meningkatkan akurasi pengembalian dana atau penggantian barang yang sesuai dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Tentunya perihal ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Salah satu cabang JNE berada di Gunungsitoli telah menjadi bagian yang integral dalam operasi mereka selama bertahun-tahun. Dengan keberadaannya yang sudah cukup lama, cabang ini telah berhasil membangun reputasi yang kuat dan kepercayaan dari masyarakat setempat. Sebagai salah satu kota di Kepulauan Nias, Gunungsitoli memiliki permintaan pengiriman barang yang mumpuni. Cabang JNE di Gunungsitoli menjalankan perannya dalam memenuhi kebutuhan logistik dan pengiriman barang di daerah ini. Dengan staf yang berpengalaman, cabang JNE di Gunungsitoli mampu memberikan layanan pengiriman yang handal, cepat, dan aman kepada pelanggan dengan memanfaatkan agen JNE yang dimiliki. Keberadaan cabang ini juga berkontribusi dalam mendukung pertumbuhan perekonomian daerah. Melalui operasinya yang berkesinambungan, cabang JNE di Gunungsitoli memberikan nilai tambah kepada masyarakat dan berperan dalam memajukan sektor logistik.

Namun dari hasil pengamatan sementara yang dilalah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada pengaruh Standar operasional prosedur *return* barang terhadap loyalitas pelanggan pada JNE cabang Gunungsitoli?
2. Seberapa besar pengaruh Standar operasional prosedur *return* barang terhadap loyalitas pelanggan pada JNE cabang Gunungsitoli?

### **Tujuan Penelitian:**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh standar operasional prosedur *return* barang terhadap loyalitas pelanggan pada JNE cabang Gunungsitoli.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh standar operasional prosedur *return* barang terhadap loyalitas pelanggan pada JNE cabang Gunungsitoli.

## **KAJIAN TEORI**

### **Standar Operasional Prosedur**

Persaingan dunia bisnis yang semakin ketat, mengharuskan perusahaan mampu meningkatkan kinerja agar berjalan secara efektif dan produktif. Kinerja suatu perusahaan dinilai dari kemampuan dalam mengelola dan mengalokasikan sumber daya agar dapat memperoleh laba yang maksimal. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja perusahaan adalah dengan “menetapkan Standar operasional prosedur (SOP) pada setiap unit kerja dalam rangka meningkatkan kinerja yang efektif dan sistematis” (Taufiq, 2019).

Pengembangan dan penerapan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan bagian penting dari keberhasilan sistem kualitas dimana Standar Operasional Prosedur (SOP) menyediakan informasi untuk setiap individu dalam perusahaan untuk menjalankan suatu pekerjaan, dan memberikan konsistensi pada kualitas dan integritas dari suatu produk atau hasil akhir. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit yang bersangkutan.

Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), penyelenggaraan administrasi pun dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan perusahaan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Tujuan utama dari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah agar tidak terjadi kesalahan dalam pengerjaan suatu proses kerja yang dirancang. Pemaparan yang telah dikemukakan, memberikan pengetahuan bahwa tujuan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah untuk memudahkan dan menyamakan persepsi semua orang yang menggunakannya, dan untuk lebih memahami setiap langkah kegiatan yang harus dilaksanakan:

- a. Tujuan Umum Sebagai acuan dari berbagai proses kerja rutin supaya dapat terlaksana dengan efisien, konsisten dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku.
- b. Tujuan Khusus Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan keamanan petugas lingkungan dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan dan sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, untuk menghindari kegagalan, kesalahan dan keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.

### **Pengertian Standar Operasional Prosedur**

Menurut (Gabriele, 2018), “standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan konsisten, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah”. Menurut Soemohadiwidjojo (2017: 11), “*standard operating procedure* (SOP)

merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar”.

Tambahan juga mendefinisikan bahwa “SOP merupakan sekumpulan operasional standar yang digunakan sebagai pedoman di perusahaan untuk meningkatkan kinerja yang efektif, konsisten, dan sistematis” (Taufiq, 2019). Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah panduan atau pedoman yang digunakan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi yang ditetapkan. Tujuannya adalah untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar, meminimalkan kesalahan, dan memfasilitasi penyelesaian masalah. SOP juga berperan sebagai sekumpulan operasional standar yang digunakan sebagai pedoman di perusahaan untuk meningkatkan kinerja yang efektif, konsisten, dan sistematis. Dengan mengikuti SOP, suatu organisasi dapat memastikan bahwa prosedur-prosedur yang diterapkan konsisten dan sesuai dengan standar yang ditetapkan, sehingga memungkinkan pencapaian tujuan organisasi secara efisien.

### **Tujuan Penggunaan SOP**

Penggunaan SOP dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, efisien, sistematis, dan terkelola dengan baik, untuk menghasilkan produk yang memiliki mutu konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Implementasi SOP dalam organisasi dimaksudkan agar organisasi dapat menghadapi tantangan-tantangan yang disampaikan oleh Soemohadiwidjojo (2017: 11) sebagai berikut:

- a. Tingkat kesulitan kegiatan operasional organisasi semakin tinggi sehingga risiko terjadinya kesalahan atau penyimpangan juga semakin tinggi.
- b. Semakin banyak persyaratan dan peraturan perundangan yang harus dipatuhi organisasi.
- c. Pelanggan yang semakin kritis dengan tuntutan mutu produk organisasi yang konsisten atau semakin baik.

Menurut Fatimah (Taufiq, 2019), tujuan utama dari penyusunan SOP pada dasarnya untuk memberikan pedoman kerja agar aktivitas perusahaan dapat terkontrol secara sistematis. Dengan terkontrolnya aktivitas, tentunya target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal. Tujuan penyusunan SOP untuk perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya sebagai berikut:

- a. Menjaga konsisten kerja setiap karyawan.
- b. Memperjelas alur tugas dan tanggung jawab setiap unit kerja.
- c. Mempermudah proses *monitoring* dan menghemat waktu program *training*, karena SOP tersusun secara sistematis.

### **Manfaat dan Fungsi SOP**

Dalam tulisan (Taufiq, 2019), Tathagati menyampaikan manfaat SOP dalam aktivitas unit kerja di antaranya:

- a. Pertama, meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan.
- b. Kedua, mempermudah dan menghemat waktu serta tenaga dalam program *training* karyawan.
- c. Ketiga, sebagai sarana komunikasi pelaksanaan pekerjaan
- d. Keempat, sebagai acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan dan pelayanan.

### **Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP):**

- a. Memperlancar tugas pegawai.
- b. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
- c. Mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam bekerja
- d. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Jika Standar Operasional Prosedur (SOP) dijalankan dengan baik dan benar maka perusahaan akan mendapat banyak manfaat dari penerapan tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan pada JNE Cabang Gunungsitoli, Alamat: Jl. Diponegoro No.410a, Sifalaete Tabaloho, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli, Sumatera Utara. Penelitian ini akan dilakukan selama periode enam bulan, dimulai pada bulan April hingga September 2023. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami persepsi, pandangan, dan pengalaman pelanggan secara mendalam, sedangkan pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur sejauh mana faktor-faktor tertentu memengaruhi kepuasan pelanggan secara statistik. Penelitian ini memiliki tingkat eksplanasi deskriptif, yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena kepuasan pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli.

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan metode analisis kuantitatif, yang mencakup analisis statistik untuk menguji hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Data yang dikumpulkan merupakan kombinasi antara data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif diperoleh melalui pengamatan langsung dan analisis kualitatif dari tanggapan pelanggan, sedangkan data kuantitatif diperoleh melalui kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan tetap JNE Cabang Gunungsitoli yang berjumlah 47 orang. Sampel penelitian menggunakan teknik sampel jenuh atau sensus, di mana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap proses layanan dan interaksi antara pelanggan dan petugas serta penggunaan kuesioner tertutup yang disebarakan kepada semua pelanggan tetap untuk mengumpulkan data kuantitatif.

Data yang telah terkumpul akan dianalisis secara kuantitatif menggunakan teknik statistik seperti analisis regresi dan uji hipotesis untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Dengan menggunakan pendekatan dan metode penelitian yang baik, diharapkan penelitian ini akan memberikan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli dan memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan layanan pelanggan di perusahaan tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sejarah JNE Cabang Gunungsitoli

Awal berdirinya JNE itu sendiri merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Nama resminya adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE). Pada tanggal 26 November 1990 PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir didirikan oleh H. Soeprapto Suparno. Perusahaan yang dirintis sebagai sebuah divisi dari PT Citra van Titipan Kilat (TiKi) untuk mengurus jaringan kurir internasional. Bermula dengan delapan orang dan bermodalkan kapital 100 juta rupiah, JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan, impor kiriman barang, dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia.

Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hong Kong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Karena persaingannya di pasar domestik, JNE juga memusatkan memperluas jaringan domestik. Dengan jaringan domestiknya TiKi dan namanya, JNE mendapat keuntungan persaingan dalam pasar domestik. JNE juga memperluas pelayanannya dengan logistik dan distribusi.

Selama bertahun-tahun TiKi dan JNE berkembang dan menjadi dua perusahaan yang punya arah masing-masing. Karena ini kedua perusahaan tersebut menjadi saingan. Akhirnya JNE menjadi perusahaan diri sendiri dengan manajemen sendiri dengan membuat logo sendiri agar dapat membedakan dengan TiKi. Pada tahun 2002 JNE membeli gedung untuk Operations Sorting Center di Jakarta. Kemudian pada tahun 2004 JNE membeli gedung lagi untuk dijadikan Kantor Pusat berada di Tomang Raya No 9 & 11 Jakarta Barat. Dari tahun ke tahun, pertumbuhan bisnis JNE semakin baik, bahkan di atas rata-rata pertumbuhan industri. Industri sendiri bertumbuh hanya sebesar 10%-15%, namun bisnis JNE tumbuh hingga 20% tiap tahunnya.

## Verifikasi Data

Verifikasi data dilakukan untuk mengetahui apakah angket yang telah disebar oleh peneliti kepada responden telah diisi sesuai dengan petunjuk pengisian. Angket disebar kepada 47 orang responden. Dalam hal ini meliputi pelanggan tetap JNE Cabang Gunungsitoli. Berdasarkan verifikasi data, semua angket tersebut telah kembali ke tangan peneliti dalam keadaan utuh dan telah diisi sesuai dengan petunjuk. Maka angket telah diverifikasi dengan baik, sehingga data tersebut layak untuk dinyatakan sebagai data penelitian.

## Karakteristik Responden

Sesuai dengan penjelasan pada bab sebelumnya, bahwa yang menjadi pemberi informasi (responden) pada penelitian ini pelanggan tetap JNE Cabang Gunungsitoli yang berjumlah 47 orang yang telah ditetapkan sebagai sampel. Oleh karena itu, peneliti menguraikan karakteristik responden sebagai masukan untuk variabel yang ada pada penelitian ini. Agar lebih mudah dipahami, maka peneliti akan menguraikan penjelasan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan Pendidikan.

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil yang telah didapatkan pada pengumpulan data melalui penyebaran angket (kuesioner), berikut hasil data dari responden berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel 1.** Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki-Laki	30	63,82 %
2	Perempuan	17	36,18 %
Total		47	100 %

*Sumber: Data Diolah (2023)*

Berdasarkan tabel 1 di atas, diketahui bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak daripada perempuan, dengan persentase laki-laki sebesar 63,82% dan perempuan 36,18%.

### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dari hasil yang telah didapatkan pada pengumpulan data melalui penyebaran angket (kuesioner), berikut hasil data dari responden berdasarkan usia.

**Tabel 2.** Persentase Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	19-29	16	34,04%
2	30-39	17	36,17%
3	40-56	14	29,78%
Total		47	100%

*Sumber: diolah oleh peneliti (2023)*

Berdasarkan Tabel 2 di atas, diketahui bahwa jumlah responden dengan rentang usia 30-39 tahun adalah yang terbanyak dengan persentase sebesar 36,17%.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Dari hasil yang telah didapatkan pada pengumpulan data melalui penyebaran angket (kuesioner), berikut hasil data dari responden berdasarkan usia.

**Tabel 3.** Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Posisi	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	SMA-D3	27	57,44%
2	S1	19	40,42%
3	S2	1	3,14%
Total		47	100 %

*Sumber: diolah oleh peneliti (2023)*

Berdasarkan Tabel 3 di atas, diketahui bahwa jumlah responden dengan pendidikan terbanyak adalah SMA-D3, dengan persentase sebesar 57,44%.

### Pengolahan Angket

Pengolahan angket pada penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam riset berupa survei. Alat penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang berisi daftar pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Skor untuk skala likert adalah 5, 4, 3, 2, 1. Bentuk jawaban skala likert terdiri dari: sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju. Dalam penelitian ini item pernyataan diberikan skor untuk masing-masing pernyataan atau pertanyaan dengan skor masing-masing disesuaikan dengan ketetapan awal yang digunakan dalam penelitian ini.

### Hasil Penelitian

#### Uji Validitas

Menurut Putra (2022) uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Data dikatakan valid apabila signifikansi dari seluruh item pertanyaan untuk masing-masing variabel  $< 0.05$ . Berikut adalah hasil uji validitas pada penelitian ini.

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas Variabel X

Variabel	Indikator	r Table	Sig.	R Hitung	Keterangan
SOP Return Barang (X)	X 1.1	0,287	.000	.555	Valid
	X 1.2	0,287	.000	.527	Valid
	X 1.3	0,287	.000	.537	Valid
	X 1.4	0,287	.000	.652	Valid
	X 1.5	0,287	.002	.437	Valid
	X 1.6	0,287	.000	.712	Valid
	X 1.7	0,287	.000	.535	Valid
	X 1.8	0,287	.000	.538	Valid
	X 1.9	0,287	.001	.454	Valid
	X1.10	0,287	.000	.664	Valid
	X 1.11	0,287	.007	.391	Valid
	X 1.12	0,287	.000	.572	Valid
	X 1.13	0,287	.006	.398	Valid
	X 1.14	0,287	.024	.328	Valid
	X 1.15	0,287	.000	.534	Valid
	X 1.16	0,287	.000	.549	Valid
	X 1.17	0,287	.000	.746	Valid
	X 1.18	0,287	.000	.641	Valid
	X 1.19	0,287	.005	.404	Valid
	X 1.20	0,287	.000	.563	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 25

Sebagaimana hasil Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian atau butir pernyataan variabel X (SOP Return Barang) memiliki validitas yang memenuhi nilai  $Sig < 0,05$ , maka pernyataan variabel X dinyatakan valid.

**Tabel 4.** Hasil Uji Validitas Variabel Y

Variabel	Indikator	r Table	Sig.	R Hitung	Keterangan
	Y 1.1	0,287	.011	.368	Valid
	Y 1.2	0,287	.000	.753	Valid
	Y 1.3	0,287	.000	.516	Valid
	Y 1.4	0,287	.004	.414	Valid

Loyalitas Pelanggan (Y)	Y 1.5	0,287	.000	.767	Valid
	Y 1.6	0,287	.000	.644	Valid
	Y 1.7	0,287	.005	.403	Valid
	Y 1.8	0,287	.000	.499	Valid
	Y 1.9	0,287	.000	.516	Valid
	Y1.10	0,287	.000	.539	Valid
	Y1.11	0,287	.000	.620	Valid
	Y 1.12	0,287	.000	.693	Valid
	Y 1.13	0,287	.000	.518	Valid
	Y 1.14	0,287	.001	.475	Valid
	Y 1.15	0,287	.000	.780	Valid
	Y 1.16	0,287	.000	.698	Valid
	Y 1.17	0,287	.000	.703	Valid
	Y 1.18	0,287	.000	.615	Valid
	Y 1.19	0,287	.000	.522	Valid
	Y 1.20	0,287	.000	.588	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS 25

Sebagaimana hasil Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian atau butir pernyataan variabel Y (Loyalitas Pelanggan) memiliki validitas yang memenuhi nilai  $Sig < 0,05$ , maka pernyataan variabel Y dinyatakan valid.

#### Uji Reliabilitas

Menurut (Rahmawati, n.d.), uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak.

**Tabel 5.** Hasil Uji Reliabilitas SOP

Variabel	N of Item	Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
SOP (X)	20	0,858	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* variabel pada variabel SOP adalah sebesar  $0,858 > 0,60$ . Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen data penelitian dinyatakan sangat reliabel.

**Tabel 6.** Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas

Variabel	N of Item	Cronbach Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Loyalitas (Y)	20	0,895	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 6, menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* variabel pada variabel Loyalitas adalah sebesar  $0,895 > 0,60$ . Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen data penelitian dinyatakan sangat reliabel.

#### Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

**Tabel 7.** One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		47
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	.0000000	.0000000
	2.96842930	2.96842930



Most Extreme Differences	.142	.142
	.086	.086
	-.142	-.142
Test Statistic		.142
Asymp. Sig. (2-tailed)		.018 <sup>c</sup>

Pada tabel 7, dapat dilihat nilai signifikan pada uji tersebut sebesar 0,18. Nilai  $\alpha > (0,05)$ , sehingga H1 diterima dan H0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pelanggaran asumsi normalitas pada model yang digunakan pada penelitian ini. Berdasarkan hasil Uji Normalitas, diperoleh hasil bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas sehingga dapat diproses dengan uji selanjutnya.

**b. Uji Autokorelasi**

Hasil Uji Autokorelasi dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini.

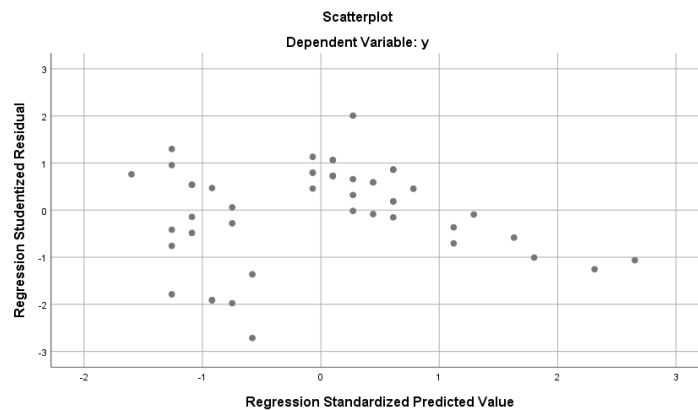
**Tabel 8.** Uji Auto Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.922 <sup>a</sup>	.850	.847	3.00123	.486

Berdasarkan hasil pada tabel, dapat dilihat bahwa hasil dari uji Durbin-Watson adalah sebesar  $0.486 > 0.05$ , yang artinya tidak terjadi autokorelasi pada data penelitian.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:



**Gambar:** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan pendekatan statistik dengan uji asumsi heteroskedastisitas dapat dilihat bahwa titik pada *scatter plot* menyebar ke segala arah yang menandakan model regresi bersifat homoskedastisitas. Homoskedastisitas adalah kondisi ketika nilai residu pada tiap nilai prediksi bervariasi dan variasinya cenderung konstan.

**Uji Hipotesis**

**Uji Parsial (Uji t)**

Uji T bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas *SOP* (X) secara parsial ataupun individual berpengaruh signifikan terhadap variabel *Loyalitas* (Y). Hasil dari uji T ditunjukkan oleh tabel 9.

**Tabel 9.** Hasil Dari Uji Parsial (Uji t)

Model	t	Sig.
(Constant)	-.2748	.009
SOP	16.000	.000

Berdasarkan hasil Tabel 9, diketahui bahwa SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dengan tingkat nilai 16.000 dan signifikansi  $0.00 < 0.05$ . dengan tingkat signifikansi yang berada dibawah 0.05, maka dapat dikatakan bahwa SOP *return* barang sangat mempengaruhi nilai loyalitas pelanggan.

### Uji Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)

Hasil dari uji koefisien determinasi (uji R<sup>2</sup>) dapat dilihat pada tabel 10:

**Tabel 10.** Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.922 <sup>a</sup>	.850	.847		3.00123

Berdasarkan hasil pada tabel 10, kita dapat melihat bahwa tingkat hubungan antar variabel adalah  $0,922 = 92\%$ . Untuk nilai R<sup>2</sup> adalah sebesar  $0,850 = 85\%$ . Kesimpulannya, pengaruh variabel X terhadap variabel Y ialah sebesar 85%, sedangkan sisanya 15% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikutsertakan.

### Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana merupakan sebuah bentuk hubungan yang menyangkut variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Berikut adalah hasil uji regresi linear sederhana dengan SPSS 25.

**Tabel 11.** Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	-16.253	5.915		-.2748	.009
SOP	1.204	.075	.922	16.000	.000

Sumber data: Diolah Peneliti menggunakan SPSS 25

Berdasarkan Tabel Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana, maka didapatkan model analisis regresi linear sederhana sebagai berikut :

Persamaan Linear Sederhana :

$$Y = -16.253 + 1,204X$$

Dimana :

Y = Dari persamaan koefisien regresi di atas, konstanta adalah sebesar -16.253 yang menyatakan bahwa apabila variabel SOP dalam keadaan konstan (0), maka nilai Loyalitas adalah sebesar -16.253.

X = Dari persamaan koefisien regresi di atas, nilai SOP adalah sebesar 1,204 yang menyatakan bahwa apabila variabel SOP meningkat sebanyak 1%, maka nilai loyalitas akan meningkat sebanyak 1,204 %.

### Analisa Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Pengaruh standar operasional prosedur *return* barang dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli diperoleh hasil sebagai berikut: Dalam penelitian ini peneliti melibatkan responden sebanyak 47 orang pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli dengan pengumpulan data dan penyebaran angket. Data yang diperoleh melalui angket diolah dan diverifikasi untuk keabsahan data dari angket tersebut sehingga terbukti hasil pengujian validitas dan reabilitas dikatakan valid dan reliabel dengan total pernyataan yaitu sebanyak 40 pernyataan yang terdiri dari 20 pernyataan untuk variabel X dan 20 pernyataan untuk variabel Y. hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa pengaruh SOP (X) berpengaruh positif terhadap loyalitas (Y).

### Pengaruh Standar Operasional Prosedur *Return* Barang Terhadap Loyalitas Pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli

Tujuan utama Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah agar karyawan dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan pekerjaannya sehari-hari. Selain itu, karyawan akan memahami peran

serta tanggung jawabnya. Karena, di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah diterangkan dengan rinci tugas masing-masing individu.

Responden dalam penelitian terdiri dari pelanggan tetap sebanyak 47 orang. Pengambilan sampel dari pelanggan di maksudkan untuk mendapatkan jawaban/keterangan yang lebih akurat.

Berdasarkan hasil analisis terhadap responden diketahui bahwa penerapan SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yaitu dengan signifikansi 0.00. Selain itu, hasil dari uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa SOP mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 85% secara keseluruhan.

Nilai signifikansi 0.00 menunjukkan bahwa perusahaan yang menerapkan SOP *return* barang dapat mempengaruhi efektifitas operasional. Hal ini sesuai dengan literatur (Utami, 2022) yang menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan kinerja karyawan dikarenakan dengan adanya SOP pekerjaan lebih mudah dikerjakan sehingga kesalahan terhadap pelanggan dapat diminimalisir dan memberikan efisiensi waktu sehingga pekerjaan dapat dikerjakan tepat waktu dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan.

Penerapan SOP *return* barang juga membuat perusahaan mendapatkan semakin banyak keuntungan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan adanya SOP ini maka pelanggan yang mengajukan pengembalian barang dapat menyelesaikan permasalahannya dengan lebih mudah dan cepat. Hal ini sesuai dengan literatur (Harwindito dan Adellia, 2021) yang menyatakan bahwa dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP), penyelenggaraan administrasi pun dapat berjalan dengan pasti, berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan perusahaan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat sehingga dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan.

SOP yang baik juga dianggap mampu mengurangi kesalahan Penerapan yang dilakukan oleh karyawan maupun manager perusahaan dalam menangani barang yang masuk dan keluar, sehingga dapat berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang nantinya berakhir pada loyalitas pelanggan hal ini sesuai dengan literatur (Peba et al., 2021) yang menyatakan bahwa dengan adanya SOP yang jelas maka pelanggan akan kembali menggunakan layanan jasa dari perusahaan tersebut karena sebelumnya pelanggan telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, beberapa pelanggan JNE Cabang Gunungsitoli menyatakan bahwa pelaksanaan SOP *return* barang di perusahaan ini sudah cukup baik. Selama persyaratan dari platform tempat kita memesan barang dipenuhi, maka dapat dipastikan bahwa pihak JNE Cabang Gunungsitoli akan langsung memproses masalah tersebut dengan cukup cepat. Selain itu, sejauh ini para pelanggan tidak pernah merasa dipersulit selama melakukan pengembalian barang yang tidak sesuai di JNE Cabang Gunungsitoli. Walaupun sudah cukup baik secara keseluruhan, namun hasil observasi di lapangan juga menunjukkan bahwa masih ada sebagian kecil pelanggan JNE Cabang Gunungsitoli yang merasa bahwa pelaksanaan SOP *return* barang masih tidak maksimal. Hal ini terutama karena banyak pelanggan yang tidak memahami prosedur pengembalian barang, sehingga cenderung menunggu lama untuk pengembalian barangnya. Meskipun tidak terlalu banyak yang mengeluh, tetapi hal ini tetap menjadi masalah yang menjadi perhatian JNE Cabang Kota Gunungsitoli untuk dapat diminimalisir. Salah satu hal yang telah coba dilakukan oleh pihak perusahaan adalah dengan menunjukkan SOP *return* barang dalam bentuk tulisan, maupun mengarahkan pelanggan secara langsung untuk melakukan prosedur SOP *return* barang.

### **Besar Nilai Pengaruh Standar Operasional Prosedur *Return* Barang Terhadap Loyalitas Pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli**

Hasil penelitian ini juga mampu membuktikan bahwa SOP *return* barang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Penerapan SOP *return* barang yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan perusahaan dengan signifikan. Tujuan dari penerapan SOP *return* barang adalah untuk menyediakan informasi untuk setiap individu dalam perusahaan untuk menjalankan suatu pekerjaan, dan memberikan konsistensi pada kualitas dan integritas dari suatu produk atau hasil akhir. SOP *return* barang mempunya

fungsi untuk membantu perusahaan dalam menghadapi tantangan di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat. Perusahaan dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas serta layanan yang mereka tawarkan. SOP *return* barang telah menjadi pendekatan manajemen yang sangat populer dan berhasil di berbagai perusahaan.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinan (*R-square*) SOP *return* barang dapat disimpulkan bahwa nilai tersebut berpengaruh besar terhadap loyalitas pelanggan. Hasil Tabel  $R^2$  pada penelitian ini adalah 0.850. Hal ini menunjukkan bahwa variabel SOP *return* barang mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 85%. Dalam pendekatan SOP *return* barang di JNE Cabang Gunungsitoli, loyalitas pelanggan dinyatakan berdasarkan perspektif pelanggan. Oleh karena itu, organisasi hanya dapat memahami dan menilai makna SOP *return* barang dengan memahami proses dan kebutuhan pelanggan. Fokus pada pelanggan merupakan strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan layanan pelanggan agar menjadi lebih baik. Perusahaan dapat menetapkan sasaran dan memahami kebutuhan, harapan, dan keinginan pelanggan yang akan dilayani. Selain itu, perusahaan juga harus mengambil pendapat pelanggan, termasuk saran dan keluhan, dengan serius untuk memahami keinginan pelanggan sehingga mampu meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Jika Standar Operasional Prosedur (SOP) dijalankan dengan baik dan benar maka perusahaan akan mendapat banyak manfaat dari penerapan tersebut termasuk loyalitas pelanggan (Rahayu *et al*, 2018).

## KESIMPULAN

### Kesimpulan

1. Hasil uji hipotesis menggunakan program SPSS 25, diketahui SOP *retur* barang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Diketahui nilai *Signifikansi* =  $0.000 < 0.05$ .
2. Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinan (*R-Square*) yaitu sebesar 0.850 sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa SOP *return* barang mempengaruhi loyalitas pelanggan secara keseluruhan sebesar 85%. Untuk 15% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### Saran

1. Berdasarkan obesrvasi dilapangan, bagusya pelayanan JNE Cabang Gunungsitoli pada saat melaksanakan SOP *return* barang membuat pelanggan merasa puas dan tetap setia menggunakan jasa perusahaan tersebut. Oleh karena itu, sebaiknya perusahaan maupun organisasi lain yang berhubungan dengan pengantaran dan pengembalian barang mulai menerapkan SOP *return* barang agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperoleh keuntungan positif lainnya. Karena berdasarkan hasil penelitian, penerapan SOP *return* barang yang baik dapat mengurangi tingkat kesalahan dalam mengatur pengembalian barang secara tepat dan efisien serta berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan serta keuntungan yang dihasilkan oleh perusahaan.
2. Berdasarkan hasil pada kuesioner, kami menyarankan agar JNE Cabang Gunungsitoli agar lebih meningkatkan aspek minimalisasi kesalahan pada SOP *return* barang untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. Bagi peneliti lainnya, disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai pengaruh SOP *return* barang terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan ataupun organisasi lainnya agar dapat menjadi literatur pembanding bagi orang yang membutuhkan ataupun untuk memperkuat hasil penelitian lainnya

## DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. CV. Syakir Media Press.

Alfrieda, S. (2023). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Kualitas Pelayanan Mcdonald's Kota Yogyakarta*. Universitas Islam Indonesia.

- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Arrosadi, A. H., Verawati, D. M., & Novitaningtyas, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Jasa Titip Monera). *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(3), 314–328.
- Avilya, L. T., & Ghozali, I. (2022). Pengaruh Intellectual Capital, Good Corporate Governance Dan Corporate Social Responsibility Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Manajemen Laba Sebagai Variabel Mediasi (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI Tahun 2018-2020). *Diponegoro Journal of Accounting*, 11(4).
- Buulolo, et al. (2022). Analisis Implementasi SISKUDES di Desa Sinar Baho Kecamatan Lahusa. *Jurnal Empowering Management for Business and Administration (EMBA)*, 10(4). <https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43993>.
- Caniago, A. P. et al. (2022). Peran Kecamatan dalam Evaluasi Dana Desa Ladara di Kecamatan Tuheumberua, Kabupaten Nias Utara (Studi Kasus Desa Ladara). *Jurnal Ilmiah Simantek*, 6(4), November 2022, ISSN 2550-0414.
- Eliyunus Waruwu, et. al. (2023). Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Malang: Future Science.
- Fandi Zulfian Zebua et al. (2022). Evaluasi Implementasi Sistem Keuangan Desa (SISKEUDES) di Desa Orahili Tumori. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 10 (4), DOI: <https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43989>.
- Fenti Gea, S. M., Harefa, P., Lase, H., & Ndraha, A. B. (2023). Pengaruh Sikap an Budaya Organisasi Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 1208–1223. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i6.6385>.
- Ferdinansyah, H., Azhmy, M. F., & Nasution, A. A. (2022). Pengaruh Brand Image dan Product Quality Terhadap Brand Loyalty Dimediasi Brand Trust Pada Pengguna Depok Bubble Drink Kota Medan. *Jurnal Ekonomi Bisnis Digital*, 1(2), 115–125.
- Gabriele, G. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Marketing Dan Hrd PT Cahaya Indo Persada. *Agora*, 6(1).
- Gea et al. (2022). Evaluasi Penerimaan Retribusi Sampah terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Nias Utara Tahun 2021. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4). <https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43994>.
- Gea, R. P., Ndraha, A. B., Hulu, F., & Waruwu, S. (2023). Analisis Urgensi Sistem Manajemen Talenta Guru Di Uptd Sd Negeri 074056 Dahana Humene Kecamatan Gunungsitoli Idanoi Kota Gunungsitoli. *JMBS UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 10(3), 2183–2193. <https://doi.org/10.35794/jmbs.v10i3.53501>
- Gulo, B. mante, Waruwu, M. H., Mendrofa, S. A., Ndraha, A. B., & Lahagu, P. (2023). Analisis Implementasi Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Masyarakat Pada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Barat. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 1236–1247. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i6.6386>.

- Halawa, P. A., Ndraha, A. B., Lase, H., & Mendrofa, Y. (2023). Peran Masyarakat Dalam Perencanaan Sumber Daya Manusia Di Pemerintahan Desa Dahana Tabaloho Kota Gunungsitoli. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 10(3), 2119–2132. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i3.53454>
- Halawa, S. J. et al. (2022). Dinamika Perubahan Profesionalisme Pegawai sebagai Bentuk Adaptasi Sistem Kerja Baru di Tempat Usaha di Kota Gunungsitoli. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 10 (4), <https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43997>.
- Harefa, A., & Ndraha, A. B. (2023). Evaluasi Perencanaan Dalam Pengembangan Organisasi Berimplikasi Peningkatan Perekonomian Masyarakat Kepulauan Nias Melalui Koperasi Konsumen Osseda Faolala Perempuan Nias. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 10(3), 1836–1846. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i3.52458>.
- Haris, D. (2019). Kualitas Dan Desain Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Baju Dagadu Yogyakarta). *AT-TASYRI': Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah*, 21–41.
- Haryono, E. (2023). Metodologi Penelitian Kualitatif Di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam. *An-Nuur*, 13(2).
- Hasan Toyib et al. Kolaborasi Sumber Daya Manusia dalam Pencapaian Target dan Sasaran Kinerja LKPJ pada Dinas Ketahanan Pangan, Pertanian, dan Perikanan Kabupaten Nias. *Journal of Empowering Management for Business and Administration (EMBA)*, 10(4), 2022, <https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43995>.
- Hermanto, H. (2019). Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. CV. Jakad Publishing Surabaya.
- Hia, I. M., & Ndraha, A. B. (2023). Urgensi Pelatihan Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Museum Pusaka Nias. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 10(2), 1620–1630. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i2.51797>.
- Ibrahim, A., Alang, A. H., Madi, Baharuddin, Ahmad, M. A., & Darmawati. (2018). Metodologi Penelitian (I. Ismail (ed.)). Gunadarma Ilmu.
- Ika, D. W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *STEI : Jurusan Ekonomi, XX(XX)*, 1–22. [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Jurnal Indo Ika Devi W \(2\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Jurnal%20Indo%20Ika%20Devi%20W%20(2).pdf)
- Kasih, M. I., Ndraha, A.B., Telaumbanua, Y. (2022). Penguatan Komunikasi antara Pemerintah Desa dan BPD untuk Menghasilkan Produk Regulasi Desa yang Berkualitas di Desa Lolozasai Kecamatan Gido. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 2022, <https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43992>.
- Khamdan, R. (2023). KEPUASAN KONSUMEN. Khamdan Rifa'i.
- Laia, A. N., Ndraha, A. B., Buulolo, N. A., & Telaumbanua, E. (2023). Evaluasi Sistem Pembelajaran

Pendidikan Non Formal Anak Usia Dini Di Sempoa SIP TC Gunungsitoli. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 6889–6904. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i6.7283>

- Laia, S., Halawa, O., & Ndraha, A. B. (2023). Analisis Pelaksanaan Perencanaan Rekrutmen Karyawan Di Museum Pusaka Nias Kota Gunungsitoli. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 10(2), 1668–1681. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i2.51904>.
- Laoli, A., Waruwu, E., Ndraha, A. B., & Zebua, D. I. (2023). Gender differences in college students' achievement in teaching English as a foreign language using inquiry-based learning. *Journal of Education and E-Learning Research*, 10(4), 666–673. <https://doi.org/10.20448/jeelr.v10i4.5047>.
- Lase, Y., & Ndraha, A. B. (2023). Analisis Urgensi Pelatihan Dalam Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara (Asn) Di Pengadilan Negeri Gunungsitoli. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 10(3), 1804–1814. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i3.52456>.
- Laoli, M.I., Ndraha, A.B., Telaumbanua, Y. (2022). Implementasi SIPD dalam Pengelolaan Keuangan Daerah di Pemerintah Kabupaten Nias (Studi Kasus BPKPD sebagai Leading Sektor Penganggaran). *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 10(4). <https://doi.org/10.35794/emba.v10i4.43987>.
- Nadirah, S. P., Pramana, A. D. R., & Zari, N. (2022). *metodologi penelitian kualitatif, kuantitatif, mix method* (mengelola Penelitian Dengan Mendeley dan Nvivo). CV. Azka Pustaka.
- Ndraha, A. B. (2023). Optimizing Public Services: Reconstructing the Discordant Relationship between Local Leaders to Foster Harmony (A Case Study of Indonesia). *Journal of Digitainability, Realism & Mastery (DREAM)*, 2(07), 18–34. <https://doi.org/10.56982/dream.v2i07.143>.
- Ndraha, A. B. (2023). *Transformasi UMKM : Model Pentahelix dan Inovasi Dalam Implementasi Kebijakan Izin Usaha Di Era Revolusi Industri 4.0*. Surabaya: Pustaka Aksara.
- Ndraha, A.B., & Uang, D.P. (2022). Camat's Leadership in Increasing Community Participation in Development in the Era of Disruption and Social Society 5.0 (Case Study Districts at Nias Regency). *Journal of Digitainability, Realism & Mastery (DREAM)*, 1(01), 55–66. <https://doi.org/10.56982/journalo.v1i01.23>.
- Oron, W., Syamsul, S., & Sumiati, S. (2022). Manajemen Strategi Sop (Standar Operasional Prosedur) Dalam Menghadapi Persaingan Kompetitif Lembaga Pendidikan Islam Di Era Modern. *IQRA: Jurnal Magister Pendidikan Islam*, 2(02), 132–141.
- Palindungan Lahagu, Ayler Beniah Ndraha, & Odaligoziduhu Halawa. (2023). Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Perencanaan Karir Pegawai Dengan Motivasi Karir Sebagai Variabel Mediasi Pada Kantor Camat Medang Deras Kabupaten Batu Bara. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 5(3), 1-18. <https://doi.org/10.47652/metadata.v5i3.390>.
- Peba, L. R., Langga, L., & Tanusi, G. (2021). Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Koperasi Simpan Pinjam Setiawan Bejawa. *Scientific Journal of Management and Business (SJMB)*, 1(1), 28–40.
- Putra, E. T. H. (2022). Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Customer pada PT.

Benelli Perkasa Motor Pusat Surabaya. Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.

- Rahayu, S., & Sihombing, M. (2018). Hubungan Implementasi Soperasional Prosedur Berdasarkan Permenpan Nomor 35 Tahun 2012 Terhadap Kepuasan Pelanggan Di BKN Regional VI Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 72–90.
- Rahmawati, S. (n.d.). Pengaruh Kualitas Produk , Citra Merek dan Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian Produk Merek Consina di Surabaya ( Studi Kasus Pada Consina Store Dharmahusada Surabaya ).
- Raymond, R., Siregar, D. L., Putri, A. D., Indrawan, M. G., & Simanjuntak, J. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada pt tanjung mutiara perkasa. *Jursima (Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen)*, 11(1), 129–133.
- SALADIN, S. (2022). *Pengaruh Lokasi Rumah Tusuk Sate Terhadap Nilai Properti: Studi Kasus Pada Perumahan Permata Indah 2 Kowangan, Temanggung*. Politeknik Keuangan Negara STAN.
- Salam, N. A. N., Arief, M. Y., & Fandiyanto, R. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pada Ssc (Situbondo Sport Center) Di Situbondo Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 2(11), 2638–2656.
- Siregar, S. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Kencana.
- Soemohadiwidjojo, Arini T. 2017. *Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*.
- Taufiq, A. R. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Jurnal Profita*, 12(1), 56. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12.01.005>
- Telaumbanua, F., & Ndraha, A. B. (2023). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Penanggulangan Kemiskinan Pasca Pandemi Covid-19 Perspektif Ekologi Manajemen Di Kabupaten Nias. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 10(2), 1631–1644. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i2.51798>.
- Uddin, M. N., Rashid, M. H. U., & Rahman, M. T. (2022). Profitability, marketability, and CSR disclosure efficiency of the banking industry in Bangladesh. *Heliyon*, 8(11).
- Utami, A. (2022). Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada Khas Pekanbaru Hotel. Universitas Islam Riau.
- Waruwu, E. et al. (2022). Peluang dan Tantangan G20 dalam Transformasi Manajemen Pendidikan di Era Revolusi Industri 4.0 dan Civil Society 5.0 Pasca Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 7(3), 26-32. Retrieved from <https://makarioz.sciencemakarioz.org/index.php/JIM/article/view/345>.
- Waruwu, N. W., Ndraha, A. B., Waruwu, M., & Telaumbanua, E. (2023). Evaluasi Pelatihan Guru Di Smp Negeri 3 Hiliserangkai Kabupaten Nias. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 10(3), 2172–2182. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v10i3.53500>
- Waruwu, P. S., Lahagu, P., & Ndraha, A. B. (2023). Peran Dinas Sosial Dalam Menangani Korban



Kekerasan Seksual Pada Anak di Kabupaten Nias Barat. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 1101–1110. <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i5.4815>.

Zebua, P. J., & Ndraha, A. B. (2023). Evaluasi pengelolaan dana desa (studi kasus desa orahili tumori kecamatan gunungситoli barat kota gunungitoli). *BALANCE: Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 6 (2), 1-9. Retrieved from <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/balance/article/view/1110>.

Hidayah, Nuril . 2022. Retur Barang: Pengertian, Jenis, Mekanisme, dan Contoh Lengka Diakses pada tanggal 20 Mei

